

AFBOUW

ZAKEN



NOA

Nederlandse
Ondernemersvereniging voor
Afbouwbedrijven

2020 | JAARGANG 20 **NUMMER 09**

HET VAKBLAD VOOR LEDEN VAN NOA



→ **MARJET RUTTEN**
over vernieuwing in de bouw / 08

→ **NIEUWE EIS**
voor voegafwerking plafonds / 18

AFBOUWPROFS

Voorlichtingscampagne van start / 06



Sterk Staaltje Service

In iedere fase van een bouwproject
staan wij je bij met raad, daad en
producten waarop je kunt bouwen.

Strikolith®

staat
naast je

INHOUD

12

NOW 3.0 VAN KRACHT, MAAR WAT DAARNA?

De meeste afbouwbedrijven kunnen nog redelijk goed doorwerken en hebben nog geen gebruik hoeven maken van de NOW-regelingen. Echter, de afbouwsector is een laatcyclische sector. Dit betekent dat mogelijke gevolgen van de coronacrisis pas vallen als de NOW 3.0 al is afgelopen. NOA klopt daarom op dit moment al aan bij de politiek.

16

SECTORMANAGERS STELLEN ZICH VOOR

Meer nog dan nu het geval is, worden de vier sectormanagers op het secretariaat in Veenendaal het gezicht van NOA naar de leden. Ze zijn hét aanspreekpunt voor de leden en proberen op iedere vraag zo snel mogelijk een antwoord te vinden. We stellen ze aan u voor.

22

CYBERCRIMINELEN

Veel mkb-bedrijven - ook in de afbouw - denken dat cybercriminaliteit een 'ver-van-mijn-bed-show' is. Maar ook NOA-leden zijn wel eens het slachtoffer geworden van hackers. Niet zo vreemd als je beseft dat ten minste 55 procent van alle mkb-ondernemers jaarlijks te maken krijgt met internetcriminaliteit.

4 Van de voorzitter

5 Nieuws uit de hoofdsector

6 Afbouwprofs hebben de toekomst

8 Marjet Rutten over vernieuwing in de bouw

10 NOA Verzekeringsdienst

11 Een gewaarschuwd mens...

12 NOW 3.0 van kracht, maar wat daarna?

13 Tweets

14 Poster Afbouwprofs

16 Sectormanagers stellen zich voor

18 Nieuwe eis voegafwerking plafonds & wanden

20 Waar wordt uw klant blij van?

22 Bescherm uw bedrijf tegen cybercriminelen

24 Circulair afbouwen: dat vraagt om nieuwe materialen

25 Nieuwe leden

26 Kort nieuws

Afbouwzaken verschijnt 10 keer per jaar

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of overgenomen in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Redactie

Erica van Aken
Jolanda Reede
Armand Landman
E afbouwzaken@noa.nl

Tekstverwerking, lay out en druk

Wilco Art Books
Vanadiumweg 8, 3812 PZ Amersfoort

NOA

Nieuweweg 226
3905 LT Veenendaal
Postbus 310
3900 AH Veenendaal
T 0318 - 54 73 73
www.noa.nl

VAN DE VOORZITTER

GER JAARSMA



CORONA COMPENSATIE



Mail
g.jaarsma@noa.nl



Twitter
[@gerjaarsma](https://twitter.com/gerjaarsma)



LinkedIn
[Ger Jaarsma](#)

Acht maanden geleden begon in Nederland de ‘intelligente lockdown’. Daarop volgde een betrekkelijk zorgeloze zomer die werd opgevolgd door een paar maanden van gestage groei van het aantal coronabesmettingen. Die groei resulteerde in de beruchte Tweede Golf, waarna het kabinet besloot de teugels weer aan te trekken. En zo kwamen we terecht in wat ondertussen een ‘gedeeltelijke lockdown’ is gaan heten, die vervolgens werd aangescherpt met een tijdelijke verzwaring.

Wanneer u dit leest is de tijdelijke verzwaring hoogstwaarschijnlijk weer voorbij en ziet het er naar uit dat we nog tot half december in de ‘gedeeltelijke lockdown’ verkeren. In al die maanden heeft u waarschijnlijk gewoon heel hard doorgewerkt. Nou ja, gewoon? U heeft heel hard gewerkt. Want gelukkig draait de bouw nog steeds op volle toeren en is er voorlopig voldoende werk voorhanden. Bent u dan helemaal niet geraakt door de gevolgen van corona of de maatregelen die we er samen tegen nemen? Wel degelijk. Want we ontvangen steeds meer signalen dat werk vertraging oploopt of moet worden uitgesteld omdat uw mensen thuiszitten. Soms omdat ze simpelweg verkouden zijn, soms omdat ze ook besmet zijn met het virus, maar

veel vaker omdat ze verplicht in quarantaine moeten omdat ze wachten op een testuitslag van zichzelf of van iemand in hun gezin. En in al die gevallen moet u de salarissen gewoon doorbetalen. Hoewel dat in het geval van ziekte nog te billijken is, ligt dat in het geval van verplichte quarantaine zonder klachten toch wat anders.

Niet voor niets heeft NOA samen met de AFNL een brief aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gestuurd, waarin we vragen om compensatie voor de loonkosten bij quarantaineverzuim. Want afbouwbedrijven hebben immers nauwelijks een beroep gedaan op de coronasteunmaatregelen, terwijl u wel extra kosten heeft gemaakt om veilig vol-

gens coronaregels en het protocol te kunnen doorwerken.

Daar komen nu extra kosten bij: quarantaineverzuim en extra administratieve lasten. Want u moet uw medewerkers gewoon betalen terwijl ze niet ziek zijn, maar ook niet mogen werken. U moet vervanging regelen die amper te vinden is. En u kunt uw stukadoors, vloerenleggers, plafond- en wandmonteurs en steenhouders natuurlijk niet thuis laten werken.

Voor een branche die zo belangrijk is voor het oplossen van het woningtekort, de energietransitie en de verduurzaming van de gebouwde omgeving is een compensatie dan toch niet teveel gevraagd?



NOA HOOFDSECTOREN AAN HET WOORD

VLOEREN & TERRAZZO

Eric van der Zande
Voorzitter NOA hoofdsector
Vloeren & Terrazzo

ONDERWIJS

Al jarenlang is de grootste bedreiging van onze prachtige sector het enorme tekort aan goed opgeleide vakmensen. En daar verandert ook corona helemaal niets aan. Gelukkig hebben we in onze branche voorlopig genoeg werk en ook voor de komende tien jaar verwacht ik dat we niet stil hoeven te zitten: als we in Nederland het woningtekort echt willen oplossen en bovendien onze gebouwenvoorraad willen verduurzamen dan komen we om in het werk.

Zoals gezegd is de grootste bottleneck het aantal jonge mensen dat de komende jaren gaat kiezen voor een goed belegde boterham in de afbouw. Het lukt ons al jaren niet om genoeg scholieren warm te maken voor een opleiding tot vloerenlegger, ik beperk me hier even tot de hoofdsector waar ik het meest vanaf weet. Overigens is het ook niet gek dat de jeugd niet voor zo'n opleiding kiest, want ze zijn er simpelweg niet of nauwelijks.

Binnen NOA is het wat dat betreft ook niet helemaal eerlijk verdeeld. Ik begrijp best dat er in de afgelopen jaren veel geld en aandacht naar studadoorsopleidingen is gegaan: het is qua leden immers de grootste hoofdsector binnen onze club en dan is het gemakkelijker om iets te organiseren

en er de juiste mensen voor te vinden die dat op zich nemen. En gelukkig gaat het ook bij de plafond- en wandmontage en natuursteencollega's de laatste tijd iets beter. Maar binnen de hoofdsector Vloeren & Terrazzo is het helaas minder goed geregeld. Dat hebben we deels aan onszelf te danken en de achterstand remt nieuwe initiatieven nog harder. Hoe kun je naar diploma's vragen als ze er simpelweg niet zijn?

Ik ben een warm pleitbezorger voor meer aandacht voor vloeren onderwijs. Maar tegelijkertijd constateer ik dat we niet in hetzelfde tempo kunnen opereren als onze vakbroeders in andere sectoren. Daar waar zij al bezig zijn met de kers op de taart, moeten wij het bakblik nog invetten,

zeg maar. Onze hoofdsector zal daarom heel snel bij het begin moeten beginnen. En daarvoor is de kennis en inbreng van onze lidbedrijven hard nodig. Want alleen als we samen nut en noodzaak van goede vloerenopleidingen inzien en aantonen, kunnen we ook bij de opleidingen aan tafel. Dan kunnen we op vmbo's laten zien hoe mooi ons vak is en nieuwe leerlingen enthousiasmeren.

Ik hoop binnen NOA dan ook snel de handen op elkaar te krijgen voor een onderwijsplan voor de hoofdsector Vloeren & Terrazzo. Zodat we een gedegen start kunnen maken en zo snel mogelijk kunnen aanhaken bij de initiatieven die er binnen de andere sectoren al wel zijn.



VOORLICHTINGSCAMPAGNE
VAN START

AFBOUWPROFS HEBBEN DE TOEKOMST

Veel ondernemers in de afbouw hebben grote behoefte aan vakbekwaam personeel. Maar hoe kom je daaraan? Niet veel jongeren kiezen uit zichzelf voor een toekomst in de afbouw. Op initiatief van NOA Opleidingsbedrijf Afbouw, ondersteund door NOA, FNV Bouw en Wonen en CNV vakmensen, is er een voorlichtingscampagne ontwikkeld om jongeren te enthousiasmeren voor een opleiding in de afbouw, genaamd: Afbouwprofs.

Met deze voorlichtingscampagne worden jongeren geïnformeerd over de opleidings- en carrièremogelijkheden in de afbouw. Hiermee willen we de instroom bevorderen. Generatie Z, de jongeren die we willen enthousiasmeren, groeit op in een volledige digitale wereld. Daarom is er voor gekozen om korte video's te maken. Daarin vertellen jongeren die werkzaam zijn in de stukadoors-, vloeren-, natuursteen- en plafond- & wandmontagesector waarom zij kozen voor deze opleiding. Zij laten "hun skills" zien, de mooie eindresultaten van hun werk én dat ze ook genoeg vrije tijd over houden voor andere leuke dingen.

Verzekerd van werk

De campagne is natuurlijk bij uitstek op jongeren gericht, maar is ook voor de ouders, want die zijn vaak geheel onbekend met de afbouw. Ouders willen graag een mooie toekomst voor hun kinderen; die kunnen wij geven! Een Afbouwprof is namelijk verzekerd van werk, heeft een uitstekend inkomen en gaat een gouden toekomst tegemoet.

Samenwerking

Ook worden de docenten van VMBO-scholen actief benaderd. De NOA Opleidingsbedrijven Afbouw werken graag samen met scholen om leerlingen kennis

te laten maken met de mbo-opleiding tot stukadoor, plafond- en wandmonteur, natuursteenbewerker of dekvloerenlegger. Dit doen zij door middel van het verzorgen van stageplaatsen, gastlessen, goede voorlichting en meeloopdagen.

Campagne

Doordat jongeren voornamelijk actief zijn op YouTube, Snapchat en Instagram wordt er een social media campagne ingezet. De ouders worden via Facebook bereikt. Via posts op social media willen we dat er doorgelinkt wordt naar de webpagina www.afbouwprofs.nl. Hier vinden geïnteresseerden de verschillende opleidingen die de ROC's, de NOA Praktijkopleiders en de NOA Opleidingsbedrijven Afbouw aanbieden. Uiteraard zijn hier de korte video's te vinden en kan ook meteen een afspraak worden gemaakt voor een kennismakingsgesprek of een meeloopdag.

Wat doen we nog meer?

Naast een onlinecampagne worden ook overal posters opgehangen. Op scholen en praktijklocaties komen grote posters te hangen met de Afbouwprofs uit de video's. Ook u kunt helpen om meer aandacht te krijgen voor onze mooie beroepen en opleidingen: haal de poster op pagina 14 van dit magazine er uit en hang deze op een prominente plaats op. Bijvoorbeeld op een school bij u in de buurt, een jongerenkeet, de binnenkant van de toiletdeur van de plaatselijke kroeg (zodra ze weer open mogen) en de bibliotheek (voor de ouders). Stuur een foto van de poster naar info@noaopleidingsbedrijfafbouw.nl en wij plaatsen hem op onze sociale kanalen, of tag [@noaopleidingsbedrijf](https://www.instagram.com/noaopleidingsbedrijf) in uw eigen bericht.



Meer weten?

Wilt u meer weten over de campagne Afbouwprofs of heeft u interesse in een leerling? Neem dan contact op met het NOA Opleidingsbedrijf bij u in de buurt. Voor contactgegevens kunt u kijken op www.noaopleidingsbedrijfafbouw.nl.



MARJET RUTTEN

OVER VERNIEUWING IN DE BOUW

Marjet Rutten adviseert bedrijven, organisaties en zelfs ministers over vernieuwingen in de bouw. Ze schreef meerdere boeken en een gestage stroom artikelen waarin ze de sector op een begrijpelijke manier enthousiasmeert en prikkelt. We vroegen haar om haar licht over de afbouwbranche te laten schijnen: wat staat ons te wachten en hoe kunnen we daar op de juiste manier op inspelen?

“Laat ik beginnen met het volgende”, zegt Rutten. “Niets van wat er in de komende jaren op de sector afkomt is een bedreiging. Want er is zo verschrikkelijk veel werk te doen dat ik me de komende tien jaar geen zorgen zou maken. Er zijn alleen maar kansen.” Dit betekent overigens niet dat bedrijven alleen maar achterover hoeven te leunen. Want door goed in te spelen op trends en ontwikkelingen kan flink meer omzet en winst behaald worden en kunnen mooiere projecten gerealiseerd worden, stelt Rutten. Ze signaleert drie belangrijke ontwikkelingen waar de afbouw in de komende periode

mee te maken krijgt: industrialisatie, verduurzaming en digitalisering. “Neem verduurzaming. Grofweg zijn er drie mogelijkheden om je gevel te verduurzamen: buitenmuurisolatie, binnenmuurisolatie en spouwmuurisolatie. De laatste is voor afbouwbedrijven minder interessant en voor buitenmuurisolatie verwacht ik vooral industriële oplossingen. Maar voor binnenmuurisolatie zijn steeds meer mogelijkheden. Dat gaat bijvoorbeeld om de dikte. Hoe dun kan jouw bedrijf die isolatie maken? Of welke installaties kun je in de wanden verwerken? Infrarood verwarmingselementen bijvoorbeeld.

Voor afbouwbedrijven liggen daar mijns inziens grote kansen.”

Conceptontwikkeling

Hoewel veel afbouwbedrijven industrialisatie en prefab als bedreiging zien, is Rutten minder pessimistisch. “Afbouwers kunnen volgens mij veel meer aan conceptontwikkeling doen. En wat je steeds meer ziet zijn vaste ketens van bedrijven die samen heel goed ergens over nadenken. Op die manier kun je kiezen voor een bepaalde aanpak die voor bepaalde typen gebouwen zinvol is. Dan ben je ook in staat om veel eerder



‘Ik zie geen bedreigingen, alleen maar kansen’

in het proces een richtprijs te geven. Dan hoeft je pas een offerte te maken en een opname te doen als je de opdracht al zo goed als binnen hebt. Dat brengt efficiency binnen je organisatie.” En Rutten denkt dat afdouwbedrijven steeds vaker rechtstreeks voor fabrikanten gaan werken. “Contracten worden steeds ingewikkelder, denk bijvoorbeeld aan prestatiegaranties. Fabrikanten krijgen daar een steeds belangrijkere rol in. De hoofdaannemer wordt eigenlijk opzij geschoven omdat er een compleet concept wordt uitgerold. Afdouwbedrijven kunnen dan een stapje opschuiven in het proces. Dat dit door veel bedrijven als bedreiging wordt gezien is toch wel een ‘cultuur dingetje’. Want ja, het klopt dat afdouwbedrijven dan alleen nog maar betaald worden voor hun uren en niet meer voor het materiaal. Maar je hoeft er niet aan mee te doen, want de totale bouwopgave is groot genoeg. Pas je echter je verdienmodel aan en richt je je organisatie anders in waardoor je heel efficiënt kunt werken, denk ik dat je in opdracht van fabrikanten meer winst draait dan dat je nu doet. Je hoeft dan in feite niets anders meer te doen dan waar je heel goed in bent.” Bedrijven moeten volgens Rutten veel beter nadenken over de meerwaarde die ze kunnen leveren. “En ik denk niet dat ieder afdouwbedrijf altijd het beste integrale advies kan geven, of het beste is in marketing. Als een ander

dat beter kan dan jij, kun je dat ook beter aan een ander overlaten. Doe datgene waar jij de allermeeeste meerwaarde biedt.”

Digitalisering dan. Hoe denkt Rutten dat afdouwbedrijven daar hun voordeel mee kunnen doen?

“Nou, neem opnames bijvoorbeeld. Die kosten veel tijd en geld zonder dat je weet of je de opdracht wel krijgt. Terwijl er steeds meer digitaal kan. Met BIM-modellen van de eigenaar van het pand bijvoorbeeld, maar zelfs in de particuliere markt is er al veel mogelijk. Neem de nieuwste generatie smartphones: die hebben standaard een LIDAR-camera. Daarmee kan een klant zijn eigen opnames doen. En als die vervolgens een scherpere prijs krijgt voor een werk, omdat jij efficiënter bent dan je concurrent, dan zal hij eerder voor jou kiezen.”

En circulair bouwen? Dat is toch ook een ontwikkeling die niet meer te stuiten is?

Rutten: “Dat valt voor mij eigenlijk onder verduurzaming, maar je hebt gelijk. Circulariteit wordt op termijn een eis die opdrachtgevers en overheid aan bouwprojecten gaan stellen. Het staat immers in alle klimaatakkoorden, waar ook Nederland zich aan heeft gecommitteerd. In 2030 mogen we nog maar de helft van de grondstoffen gebruiken die we nu gebruiken. Dus het wordt straks verplicht om een materiaalanalyse te maken van alles

wat je gebruikt. En dat hoeft je echt niet als individuele afdouwer zelf uit te zoeken. Daar zijn databases voor. En daar ligt ook een belangrijke rol voor brancheorganisaties als NOA. Die moet zorgen dat er betrouwbare informatie beschikbaar komt. Toch kun je jezelf daar nu al wel mee onderscheiden in de markt. Bijvoorbeeld door circulaire producten mee te ontwikkelen. Circulair bouwen kan namelijk al makkelijk. Zo moeilijk is het helemaal niet. En de grotere fabrikanten zijn er ook allemaal al mee bezig.”

Rutten denkt dat de door haar geschetste ontwikkelingen voor sommige bouwpartijen lastig zullen worden, maar niet perse voor de afdouw. “Zeker voor de middelgrote bouwbedrijven die zich niet puur op de uitvoering gaan richten, kan het moeilijk worden. Maar afdouwbedrijven zijn al behoorlijk gespecialiseerd. En dat is een voordeel. Maar je moet wel goed nadenken over welke waarde je levert: kun je sneller, beter of goedkoper werken dan een ander? Of duurzamer? En is je organisatie daar maximaal op ingericht? Wees super kritisch naar jezelf en specialiseer. En wat ik blijf benadrukken: de markt is op dit moment zo groot dat ik niet begrijp waarom sommige bedrijven zo bang zijn voor innovaties. We zitten niet in een sector waar je over een paar jaar overbodig bent door nieuwe technologie. Er is nog heel lang heel veel behoefte aan goede vakmensen.”

WAT IS WIJSHEID?

Deze vraag is het afgelopen jaar vaak gesteld. In het kader van de te nemen maatregelen die er voor zorg moeten dragen dat wij onze vingers echt achter het coronavirus krijgen. Vele specialisten in zowel binnen- als buitenland hebben ieder hun eigen insteek en zienswijze. Laten we hopen dat deze specialisten met elkaar zo snel mogelijk de juiste stappen maken en oplossingen vinden.

Ten tijde van het schrijven van dit artikel werd ik meegenomen in een case over het onderwerp “pensioen”. Een relatie van ons kantoor had naar aanleiding van de Pensioen3daagse wat vragen over zijn pensioen. De Pensioen3daagse biedt mensen de mogelijkheid om “wijzer in geldzaken” (www.wijzeringeldzaken.nl) te worden. Het doel: vergroten van het financieel inzicht, zodat mensen beter in staat zijn financiële beslissingen te nemen. Uit onderzoek blijkt dat het merendeel van de Nederlanders volledig pensioen onbewust is. Zij zijn niet op de hoogte van hun pensioeninkomen, weten niet of dit bij pensioenering voldoende is en zijn niet bekend met de mogelijkheden om meer pensioen op te bouwen.

Dichterbij dan je denkt...

Pensioen lijkt voor veel mensen ver weg. Toch is pensioen dichterbij dan je denkt. Stel je krijgt een nieuwe baan, gaat samenwonen/trouwen, krijgt een kind, gaat uit

elkaar of je krijgt onverhoopt met een overlijden in je gezin te maken. Deze levensgebeurtenissen kunnen direct gevolgen hebben op jouw pensioen. Pensioen is dus je hele leven door actueel. Dat verzekeringen voor veel mensen als “people-business” wordt ervaren is een gegeven. En dat is direct het argument om niet uitsluitend schriftelijk of per mail met elkaar te communiceren, maar zeer zeker ook mondeling cq face to face. Met de huidige digitale wereld is dat laatste zeker ook mogelijk. Ook ons kantoor biedt u de ruimte om voor u zelf of uw werknemers stil te staan bij dit belangrijk onderwerp. Vanzelfsprekend zijn wij goed op de hoogte van de bedrijfstak eigen regelingen in de afbouw.

Verzekeringspakket

Dit geldt overigens ook voor overige verzekeringen. Zijn er bepaalde aspecten waar u tegenaan loopt of u krijgt met wijzigingen in uw verzekeringspakket te maken die

al per 1-1-2021 doorgevoerd worden, aarzel niet om contact met ons op te nemen. Rekening houdend met alle maatregelen die u of wij onszelf opleggen komen wij er samen uit. Probeer gelijk aan het inkopen van de Sinterklaas cadeaus wel tijdig te schakelen, want samen kunnen we dan de piekmomenten zo veel mogelijk vermijden.

Een gezellige start van de decembermaand gewenst.

Jean Paul Hoogerwerf
NOA Verzekeringsdienst
T 030-25 49 132
E jeanpaul.hoogerwerf@wuthrich.nl
W www.wuthrich.nl

WAT VOOR U SAUSKLAAR IS, IS DAT VOOR DE CONSUMENT NIET

Hoewel voor iedere stukadoor volstrekt helder is wat er met sausklaar stukadoorswerk wordt bedoeld, is deze term al jaren voer voor discussie tussen NOA-lid en opdrachtgever. Met enige regelmaat wordt deze term ook onderdeel van een rechtszaak, maar onlangs heeft het Gerechtshof zich hierover uitgelaten en ik meen dat een waarschuwing voor alle stukadorende NOA-leden op zijn plaats is.

“Wat heeft het Gerechtshof hier precies over gezegd?”, hoor ik u denken. In deze zaak stelde het NOA-lid dat onder de term “sausklaar” verstaan moet worden dat het werk na gereedkomen door de schilder nog enige voorbehandeling (schuren, plamuren) behoeft alvorens gesaust kan worden. De opdrachtgever (een particulier) meende dat verwacht mocht worden direct te kunnen schilderen. De raadsheer van het Gerechtshof oordeelde dat de term voor een leek niet anders kan worden uitgelegd dan dat na het stukadoren zonder enige nabehandeling gesaust moet kunnen worden. Het had op de weg van het NOA-lid gelegen om de term bij het aangaan van de overeenkomst uit te leggen aan de consument en dat heeft het NOA-lid niet gedaan. Daarom moet de term in het voordeel van de consument uitgelegd worden, aldus het Gerechtshof.

Extra complicatie

Als extra complicatie in deze zaak kwam daar nog bij dat het NOA-lid een materiaal

had geoffereerd waar de term verf- en behangklaar in voorkwam. Dat maakte dat de consument er des te meer op mocht vertrouwen dat het stucwerk direct gereed was voor sauswerk.

Werk wordt afgekeurd

Dit betekent dat het gebruik van de term “sausklaar” grote gevolgen kan hebben voor u als stukadoor. Het werk kan worden afgekeurd, terwijl het naar maatstaven van uw eigen branche wel voldoende is. U kunt kosten voor uw rekening krijgen die u anders niet had hoeven te voldoen. Tijd dus om de term “sausklaar” (en ook behangklaar) voor eens en altijd uit de offerte/opdrachten te bannen!

Hoe dan wel?

Houdt u zich aan de indeling van de groepen zoals deze worden omschreven in de beoordelingscriteria voor stukadoorswerk (te downloaden op

www.tbafbouw.nl). Voeg deze bij uw offerte, zodat de consument ze ook kan lezen. Houdt u zich volledig aan deze richtlijn? Ook als het gaat om het maken van een proefstuk bijvoorbeeld? Zorg ervoor dat u duidelijk in uw offerte/opdracht aangeeft welke groep u aanbiedt. Dan kan er geen verwarring meer bestaan over de aangeboden kwaliteit en wat eronder mag worden verstaan.

Wilt u meer weten over hoe u dat in uw offertes kunt aanpassen? Wij helpen u graag.

Ingeborg van Leusden

Van Gorcom advocaten

T 0318-500001

E leusden@vangorcomadvocaten.nl

W www.vangorcomadvocaten.nl



NOW 3.0 VAN KRACHT, MAAR WAT DAARNA?

Tot 1 oktober 2020 konden bedrijven, als gevolg van (grote) omzetverliezen, gebruik maken van de zogenaamde Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkbehoud (NOW) 2.0. In verband met het aanhouden en zelfs toenemen van de problemen die het coronavirus veroorzaakt, heeft de overheid besloten deze noodmaatregel in aangepaste vorm onder de noemer NOW 3.0 voort te zetten.

Hoewel de meeste bedrijven in de afbouw op dit moment nog goed kunnen doorwerken, mede door het protocol “Samen veilig doorwerken”, kan het natuurlijk zo zijn dat er toch afbouwbedrijven zijn die flink geraakt gaan worden door corona. Onder welke voorwaarden u van NOW 3.0 gebruik kunt maken, zetten we hieronder nog even kort uiteen.

NOW 3.0 in 3 tijdvakken verdeeld

De nieuwe regeling loopt van 1 oktober 2020 tot 1 juli 2021, maar wordt daarbij in 3 tijdvakken verdeeld.

- Het **eerste tijdvak** loopt van 1 oktober 2020 tot 1 januari 2021;
- Het **tweede tijdvak** van 1 januari 2021 tot 1 april 2021;
- Het **derde tijdvak** loopt van 1 april 2021 tot 1 juli 2021.

Per tijdvak wordt een steeds beperktere vorm van compensatie gegeven. Dat ziet er als volgt uit:

- in het **eerste tijdvak** komt u in aanmerking voor steun, mits de omzetsdaling tenminste 20% is. De maximale

tegemoetkoming in dit tijdvak is 80% van de loonkosten (was in NOW 1 en 2 vastgesteld op 90%).

- in het **tweede tijdvak** moet er sprake zijn van een omzetsdaling van tenminste 30%. De tegemoetkoming wordt in dit tijdvak verlaagd naar 70% van de loonkosten.
- in het **derde tijdvak** moet er eveneens sprake zijn geweest van tenminste 30% omzetsdaling. De tegemoetkoming wordt in dit tijdvak verlaagd naar 60% van de loonkosten.

In de tegemoetkoming van de loonkosten is een opslag voor werkgeverslasten opgenomen van 40%. Hoewel de tegemoetkoming in de loonkosten zelf per tijdvak worden verlaagd van 80% naar 60%, staat hier tegenover dat een werkgever de loonsom, waarover de tegemoetkoming berekend wordt, geleidelijk mag afbouwen met 10% (1e tijdvak), 15% (2e tijdvak) en 20% (3e tijdvak). Dit heeft te maken met het feit dat werkgevers in de periode van NOW 3.0 mogelijk werknemers moeten ontslaan en daardoor de loonsom in die periode lager uitvalt.

TWEETS

Wereldwijd worden er miljoenen tweets per dag verstuurd! Ook over de Afbouw wordt volop getwitterd. Wij maakten een selectie uit berichten die de afgelopen maand(en) zijn ge(re)tweet.

Inspanningsverplichting werkgever

De korting op de tegemoetkoming aan de werkgever bij ontslag wegens bedrijfseconomische redenen in de NOW 2.0 regeling is verdwenen, maar daar is wel een inspanningsverplichting voor de werkgever voor in de plaats gekomen. Werkgevers die werknemers moeten ontslaan wegens bedrijfseconomische redenen zijn verplicht contact te zoeken met het UWV in het kader van hulp bij werk-naar-werk begeleiding.

Verlaging maximaal te vergoeden loon

In de eerste twee tijdvakken wordt de tegemoetkoming berekend over maximaal 2 x het maximumdagloon (€ 9.538,- bruto) per werknemer. Met ingang van het derde tijdvak wordt dit verlaagd naar 1 x het maximum dagloon (€ 4.769,- bruto).

Refertemaand vergelijking omzetverlies

De vergelijkingsmaand voor het bepalen van de omzetsdaling is in alle tijdvakken juni 2020.

Aanvraagtijdstip NOW 3.0

Het eerste aanvraagtijdstip is op 16 november 2020 geopend. Aanvragen kan tot en met uiterlijk zondag 13 december 2020. Als uw bedrijf al eerder heeft meegedaan aan één van de eerdere NOW-regelingen, is dat niet van invloed op het deelnemen aan de NOW 3.0 regeling.

Maar wat gebeurt er daarna?

Zoals reeds aangegeven kunnen de meeste bedrijven in de afbouw nog redelijk goed doorwerken en hebben de meeste nog geen gebruik hoeven maken van de NOW-regelingen. Echter, de afbouwsector is een laatcyclische sector. Dit betekent dat mogelijke gevolgen van de coronacrisis pas (veel) later optreden. Grote investeerders in vastgoed e.d. zijn op dit moment al veel voorzigtiger met investeren en dat geldt ook voor de uitgifte van bouwvergunningen. Dat zou in het geval van de afbouwsector kunnen betekenen dat de echte klappen, economisch gezien, pas vallen als de NOW 3.0 al is afgelopen en bedrijven daar niet op terug kunnen vallen. NOA klopt daarom op dit moment al aan bij de politiek, omdat we ons grote zorgen maken dat er geen collectieve opvang van de overheid meer zou kunnen zijn als onze afbouwbedrijven in de problemen komen. Feitelijk zijn deze problemen nog steeds het gevolg van de coronacrisis. Wij dringen er op aan dat als deze situatie zich voordoet, wij er toch op kunnen rekenen dat er dan nog een vorm van steun vanuit de overheid is voor de afbouwbedrijven. Er zijn nog meer sectoren die zich hier zorgen over maken, we staan hier dus niet alleen in. Of de regering daar gevoelig voor is, moet nog blijken maar in de tussentijd blijven wij ons hier hard voor maken. Uiteraard houden wij u op de hoogte van de ontwikkelingen. Voor meer informatie kunt u natuurlijk altijd onze website raadplegen of contact met het secretariaat opnemen.

Danny van der Kracht @DannnyvdKracht · 14 okt.
Nieuwsgierig als ik ben bel ik altijd de telefoonnummers op die in een reclamespot te zien zijn. Hoe leuk is het dan als er ook nog wordt opgenomen. Dus wil je Thomas Acda ook als stukadoor ... #ikgastuc



Ingmar Koch @Ingmario · 5 nov.
Darth Vader in drogend stucwerk...



Jan van Ballegooijen @JanBallegooijen · 16 okt.
In de stad Diest vind je overal deze roestbruine ijzerzandsteen die rond de stad werd gedolven. De steen werd soms ook gecombineerd met schiere zandsteen en metselwerk waarmee mooie accenten in de gevels ontstaan. #erfgoed #natuursteen #monument



Marianne Notschaele-den Boer @vorigelevens · 7 u
Had ik nog niet eerder gezien, een stukadoor op stelten #plafond #verbouwing #handig

Valentine @VALENTINE_1 · 25 okt.
En dan nu de toekomstige stukadoor...



PLAFOND- EN
WANDMONTEUR

VLOEREN-
LEGGER

STUKADOOR

NATUURSTEEN-
BEWERKER

AFBOUWPROEFS HEBBEN DE TOEKOMST





AFBOUWPROFS.NL



NOA

opleidingsbedrijf
afbouw

SECTORMANAGERS

STELLEN ZICH VOOR

Meer nog dan nu het geval is, worden de vier sectormanagers op het secretariaat in Veenendaal het gezicht van NOA naar de leden. Ze zijn hét aanspreekpunt voor de leden en proberen op iedere vraag zo snel mogelijk een antwoord te vinden. Op deze pagina's stellen we ze aan u voor.

Rob van Boxtel is voor de meeste NOA-leden geen onbekende. Als hij in februari 2021 met pensioen gaat, werkt hij exact 15 jaar voor de vereniging. En in die 15 jaar was er eigenlijk geen onderwerp waar Rob zich niet mee heeft bezig gehouden. Maar ook in de 15 jaar daarvoor was Rob al actief in de branche. Hij werkt(e) onder andere voor de Landelijke Specialisten Gevel-Isolatie (LSGI), Stichting Garantiefonds Gevelisolatie, de Vereniging Kalkzandsteen Lijmbedrijven (VKL) en NOA Sector Grootbedrijven. Hij schreef mee aan meerdere publicaties en organiseerde in de afgelopen jaren de Vloerendag en de AfbouwVakdag. Tot in februari zal hij zich blijven inzetten voor de hoofdsectoren Plafond- & Wandmontage en Vloeren & Terrazzo.

Bob Buijs is nieuw bij NOA. Hij zal op termijn de werkzaamheden van Rob overnemen voor wat betreft de hoofdsectoren Vloeren & Terrazzo en Plafond- & Wandmontage en zich de komende maanden verdiepen in de afbouwsector. Bob werkte in het verleden

onder andere bij Kone, “van de deuren en liften”, bij een verzekeraar en bij LG, waar hij verantwoordelijk was voor relatiebeheer. “Luisteren naar klanten en daarop acteren”, is wat hij goed kan en ook bij NOA zal gaan doen. De afbouw is overigens niet nieuw voor Bob, hij heeft enkele aannemers in de familie.

Bart van der Vorst werkt dik twee jaar voor NOA en Afbouwkeur. In de 20 jaar daarvoor werkte hij voor verschillende fabrikanten zoals Hoeka, Prinssen en Ardex, dus hij kent de sector als zijn broekzak. Bart is naast zijn werk voor Afbouwkeur sectormanager Stukadoors & Afbouw en houdt zich ook bezig met kwaliteitsborging en NOA OZP Afbouw, voor alle ondernemers zonder personeel.

Ester Litjes werkt al sinds 2014 bij NOA. Ze was jarenlang directiesecretaresse. In haar latere functie van officemanager werkte ze voor alle sectoren. Ester was nauw betrokken bij de fusie tussen NOA en ABN Natuursteen en is sinds april van dit jaar

DIT ZIJN DE NOA AANSPREEKPUNTEN



sectormanager Natuursteen. Ze houdt zich in die functie bezig met ledenwerving en ledenbinding.

Gemma Geven werkt ondertussen drie jaar bij NOA en vanaf april dit jaar als secretaresse verenigingszaken en events. In die rol ondersteunt ze de sectormanagers en coördineert ze de verschillende activiteiten die voor leden worden georganiseerd. Ze benadrukt dat de sectormanagers, meer dan in het verleden, als één team gaan functioneren. “We moeten het samen doen en meer als gezicht naar de leden gaan opereren. Zichtbaarder worden en beter duidelijk maken wat we allemaal voor onze leden kunnen betekenen.”

Wat doen de sectormanagers precies?

Bart: “We zijn verantwoordelijk voor de doelstellingen van de sector. We proberen initiatief te nemen tot vernieuwing op bepaalde dossiers en het doen van voorstellen van beleid hierop. Daarnaast monitoren we trends en ontwikkelingen. We signaleren problemen en kansen, we proberen oplossingen aan te dragen en doen hiervoor voorstellen. Met andere woorden: ‘we geven gevraagd en ongevraagd advies.’”

Ester: “Ik ben van mening dat we een haal-functie hebben. We moeten veel aan onze leden vragen: waar zitten ze mee, wat vinden ze belangrijk. Ik merk dat leden de weg naar NOA soms best lastig vinden. Juist door bijeenkomsten te organiseren en te vertellen wat we doen, krijg je interactie en breng je het gesprek op gang.”

Rob: “Ik vind ook dat wij zelf met ideeën moeten komen. En natuurlijk moet je die toetsen door gesprekken met leden en met bestuursleden. Onze leden hebben het allemaal druk met het leiden van hun bedrijf, maar als je goed naar ze luistert dan hoor je wel waar bepaalde problemen liggen. En als je dat in meerdere gesprekken hoort, kun je als sectormanager prima zelf initiatieven nemen. Eén-op-één contacten zijn dus erg belangrijk.”

Bob: “Het leuke van ergens nieuw binnenkomen is dat je met een frisse blik naar de zaken kunt kijken. Ik ga proberen om nog meer leden bewust te maken van wat NOA ze allemaal kan bieden. Want een lidmaatschap heeft ontzettend veel voordelen, maar ik denk dat lang niet ieder lid zich daar bewust van is. Daar ligt een schone taak voor ons.”

Wat zijn de belangrijkste dossiers - naast corona - die op dit moment spelen?

Bart: “De hoofdsector Stukadoors & Afbouw heeft in het afgelopen jaar een onderwijsplan opgeleverd waar we nog meer van gaan horen. Niemand kan natuurlijk om de energietransitie heen. En de Wet Kwaliteitsborging is een ander onderwerp dat zal blijven spelen.”

Ester: “Bij Natuursteen is TruStone erg actueel, een convenant over de eerlijke en duurzame handel in natuursteen. Ieder natuursteenbedrijf zou zich aan dat convenant moeten gaan houden. De promotie van natuursteen als merk is een onderwerp waar we ons de komende tijd voor gaan inzetten. Vooral de kleinere bedrijven worden nog wel eens over het hoofd gezien. En onderwijs en marketing en sales blijven belangrijk.”

Rob: “De promotie van onze vakmensen is inderdaad een goed punt. Consumenten bestellen hun keukens en badkamers steeds vaker bij grote winkels die ze volledig ontzorgen. Afbouwbedrijven moeten zorgen dat ze in beeld blijven bij de klanten en geen ‘loonslaven’ worden van de leveranciers. Er zijn ontwikkelingen gaande waarbij de bestaande hiërarchie in de bouw wordt doorbroken. Daar moeten we onze leden bewust van maken. Maar we zullen ze ook oplossingen moeten aandragen. Hoe ga je daar als afbouwbedrijf mee om? Hoe onderscheid je jezelf?”

Gemma: “Voor alle sectoren geldt dat we zichtbaarder moeten worden. Onze leden nog beter uitleggen wat we allemaal doen en wat de voordelen van een lidmaatschap zijn. Zo gaan we in de komende tijd onderzoeken of de leden al onze informatie op papier willen blijven krijgen of dat er meer digitaal moet. Ik wil proberen inzichtelijk te krijgen hoe we zowel leden als kandidaat leden beter kunnen bereiken.”

Er zijn ook veel ontwikkelingen die sectoroverstijgend zijn. Hoe pakken jullie die aan?

Bob: “Elke twee weken hebben we een sectormanagement overleg. Daar wisselen we natuurlijk informatie uit. Hoe pakt de ene sector iets aan en is dat ook zo te organiseren voor een andere hoofdsector. Het zou zonde zijn als we allemaal zelf het wiel gaan uitvinden.”

Ester: “Innovaties beginnen bijvoorbeeld vaak bij fabrikanten en leveranciers. Wij moeten zorgen voor verbinding naar NOA-leden.”

Rob attendeert op de dossiers rond CAO en arbeidsomstandigheden. Daar is NOA heel sterk in. “Maar er zijn ook bedrijfsmatige innovaties zoals LEAN-bouwen, prefab en bedrijfsprocessen. Ook daar kunnen we onze leden heel goed bij helpen. Door ze op zaken te wijzen en ze goed te ondersteunen. Wij kunnen als sectormanagers veel informatie uit de markt halen en overbrengen op de leden.”

Bart: “NOA-leden kunnen ons over alles bellen of mailen. Ze mogen alles vragen. Weet één van ons het antwoord zelf niet dan zoeken we een collega die het wel weet. Er zit hier echt ontzettend veel kennis en ervaring en we zoeken eigenlijk alles voor ze uit. Dat is het bestaansrecht van NOA.”



Contact?

Vanaf 2021 zullen de sectormanagers zelf de communicatie naar leden verzorgen, daarom ontvangt u vanaf 2021 de sectornieuwsbrieven van het e-mailadres sectornieuws@noa.nl. Heeft u een vraag voor de sectormanager? Ook dan kunt u bovenstaand e-mailadres gebruiken.



NIEUWE EIS VOEGAFWERKING PLAFONDS & WANDEN

Gebruik voor de voegafwerking van plafonds geen gaasband meer, maar papierband of glasvliesvezel. Dat is de belangrijkste wijziging van TBA-richtlijn 3.3 'Verwerkingsvoorschrift voor het monteren van wanden en plafonds met gipskartonplaten en gipsvezelplaten'. NBVG, de Nederlandse Branche Vereniging Gips, NOA en TBA stellen die nieuwe 'eis' per 1 januari 2021 omdat er steeds vaker scheuren voorkomen in net gemonteerde plafonds.

Hermen de Hek, senior technisch adviseur en plafond- en wandspecialist bij het Technisch Bureau Afbouw (TBA), werd in zijn dagelijkse praktijk steeds vaker geconfronteerd met scheurvorming in net opgeleverde plafonds. "En altijd ontstonden die scheuren precies op de naad tussen twee plafondplaten. Eigenlijk nergens kwam dat omdat er bijvoorbeeld geen dilatatie was aangebracht of omdat er onder verkeerde klimatologische omstandigheden was gewerkt. Zeker in het afgelopen voorjaar hadden we in Nederland te maken met een extreem lage luchtvochtigheid in maart, april en mei en een zeer natte januari en februari. De meeste gebouwen die in die periode

zijn opgeleverd, zijn in feite veel te snel opgedroogd en dat zorgt voor krimpscheuren: gipskartonplaten en gipsvezelplaten zetten immers uit onder vochtige omstandigheden en krimpen weer als ze drogen. Met enorme spanning op de voegen tot gevolg."

Natte werkzaamheden

De Hek ziet ook regelmatig dat de wanden en plafonds al zijn geplaatst en gevoegd en dat ruimtes daarna nog gestuct worden of een nieuwe cementdekvloer of een anhydrietvloer krijgen. "Deze 'natte' werkzaamheden zorgen voor een zeer grote toename van luchtvochtigheid. Dit vocht wordt makkelijk door de

'GEBRUIK GEEN ZELFKLEVEND GAASBAND MEER'

gipsplaten opgenomen. Hierdoor zullen de gipsplaten iets uitzetten. Zodra het gebouw weer gaat drogen, zal er krimp optreden in de plafonds. Zodra de spanning van de krimp te groot wordt, zal er scheurvorming optreden op de zwakste plek en dat is ter plaatse van de plaatnaden." De gestage toename van het aantal opgeleverde werken met scheurvorming in het voorjaar en de zomer van 2020 deed TBA, NOA en NBVG besluiten om de TBA Richtlijn 3.3 per 1 januari 2021 aan te passen. Zelfklevend gaasband wordt dan niet meer voorgeschreven voor het afvoegen van plafonds, simpelweg omdat het niet sterk genoeg is. Papierband en glasvliesband zijn een stuk sterker. Maar de aangepaste richtlijn stelt ook hogere eisen aan de klimatologische omstandigheden waarin plafonds en wanden mogen worden gemonteerd.

Logboek

Zo moet een gebouw altijd wind-, waterdicht en opgeruimd zijn. De temperatuur en luchtvochtigheid moeten zo constant mogelijk worden gehouden. Grote en snelle wisselingen van temperatuur en luchtvochtigheid kunnen immers leiden tot ongewenste vormveranderingen. Om tijdig te kunnen bijsturen schrijft de aangepaste richtlijn voor dat de klimatologische omstandigheden gedurende het werk in een logboek worden bijgehouden. De Hek: "Als je dagelijks temperatuur en luchtvochtigheid meet en opschrijft, zie je meteen of er gedurende een nacht bijvoorbeeld heel hard is gestookt. Dat beïnvloedt de kwaliteit van het werk en moet je dus tijdig signaleren." Zolang de temperatuur en de luchtvochtigheid nog niet binnen de voorgeschreven marges vallen, kan al wel worden begonnen met het monteren van het frame. De gipsplaten zelf kunnen pas gemonteerd worden als de temperatuur (T) tenminste 7 graden Celsius is en de relatieve luchtvochtigheid (RV) tussen de 40 en 80 procent ligt. De ideale omstandigheden tijdens het monteren: T = 18 °C en RV tussen 50% en 70%.

Afvoegen

Natte werkzaamheden, zoals het aanbrengen van stukadoorswerk en dekvloeren, zorgen zoals eerder vermeld, voor een grote toename van de relatieve luchtvochtigheid. Deze werkzaamheden moeten dus

zijn uitgevoerd vóór het afvoegen van de wanden en de plafonds. Tijdens het afvoegen van de plaatnaden is het volgens de aangepaste richtlijn 3.3 wenselijk dat de temperatuur en de RV gelijk zijn aan de omstandigheden zoals deze tijdens het gebruik van het gebouw gelden. Dat houdt dus in dat wanden en plafonds niet gevoegd moeten worden als het gebouw nog onvoldoende is gedroogd. Tijdens het afvoegen geldt een verwerkingstemperatuur van tenminste 10 °C en een RV die ligt tussen de 40% en 65%. Mechanisch voegen vereist zelfs een minimum temperatuur van 18 °C. Uiterlijk 3 dagen voor de start van de voegwerkzaamheden moeten de temperatuur en RV aan de eisen voldoen. Zodra het werk gereed is, moet een gebouw vooral niet al te snel verwarmd worden. TBA schrijft voor dat de temperatuur in een net opgeleverd gebouw niet harder mag stijgen dan met maximaal 3 graden per etmaal. "En warme lucht tegen de wanden en plafonds blazen is helemaal uit den boze", stelt De Hek. De plafond- en wandspecialist raadt plafond- en wandmontagebedrijven aan om de aangepaste richtlijn vooral ook met opdrachtgevers te bespreken. "Ik denk dat we steeds vaker te maken gaan krijgen met een natte winter en een extreem droog voorjaar. Dan is het goed om opdrachtgevers erop te wijzen dat dit gevolgen kan hebben voor de werkzaamheden. En doordat we het bijhouden van een logboek voorschrijven, is het gemakkelijker om de klimatologische omstandigheden bij te sturen. Bijvoorbeeld door de luchtvochtigheid in een gebouw kunstmatig te verhogen."



Richtlijn downloaden

De nieuwe TBA-richtlijn 3.3 Verwerkingsvoorschrift voor het monteren van wanden en plafonds met gipskartonplaten en gipsvezelplaten kunt u downloaden op www.tbafbouw.nl en www.noa.nl/beoordelingsrichtlijnen. Hier vindt u overigens alle richtlijnen die door Technisch Bureau Afbouw zijn gemaakt.

WAAR WORDT UW KLANT **BLIJ** VAN?

Wat wil mijn klant nou werkelijk? En wat zijn onze antwoorden op vragen van de klant? Deze vraagstukken spelen al jaren en zullen er – als het goed is – ook altijd blijven. Klantgericht ondernemen klinkt heel logisch en makkelijk, maar er is geen standaard stappenplan voor te maken waardoor iedereen er succes mee heeft. Toch gooien we wat ideeën op waardoor u misschien weer nieuwe inzichten en energie krijgt om hier extra op te focussen.

Er zijn heel veel boeken geschreven over klantfocus, klantreizen en -belevingen, de 'why' van een onderneming... Dat geeft wel aan dat er veel over na wordt gedacht, maar dat er geen eensluitend verdienmodel is waardoor uw klanten tevreden zijn en u winst maakt. Altijd goed luisteren naar wat een klant vertelt, of soms juist niet vertelt maar wel laat merken, blijft lastig. Maar iedere blijde klant geeft niet alleen een positief bedrijfsresultaat, die klant geeft ook energie aan iedereen die heeft bijgedragen tot dat resultaat.

Iedere klant heeft van tevoren al een bepaalde verwachting. Die moet uw bedrijf eigenlijk minimaal waarmaken om gewoon 'oké' te worden gevonden. De kleine verrassingen maken het verschil tussen een tevreden en een blijde klant. Volgens bestsellerschrijfster Sonja Stalfoort, een expert in klantbeleving, is het eerst praktisch om te weten wat voor een gemiddelde klant randvoorwaarden zijn:

- ✓ **Kwaliteit:** door technologische ontwikkelingen zijn er steeds minder slechte producten. Iedere klant verwacht daarom een steeds hogere kwaliteit tegen dezelfde of zelfs lagere prijs.
- ✓ **Fijne klantbeleving:** door zeer klantgerichte organisaties buiten de branche leren klanten hoe ver bedrijven kunnen gaan in service en persoonlijke



voorstellen. Dit maakt dat klanten dit ook bij andere leveranciers gaan verwachten.

- ✓ **Do-it-myself:** door de digitalisering zijn consumenten steeds meer in staat dingen zelf te regelen. Zelf uitzoeken wat er mogelijk is en dan iemand erbij zoeken die dat precies zo kan leveren.

En dan zijn ook de volgende ontwikkelingen niet onbelangrijk om in het achterhoofd te houden:

- ✓ **Klantloyaliteit neemt af:** mensen worden steeds minder merktrouw. In onze sectoren is dat minder van belang, omdat de productkennis bij klanten gering is. Maar de reden waarom mensen minder loyaal worden is wél van belang: door alle reviews en vergelijkingssites gaan klanten steeds meer vertrouwen op elkaars mening.
- ✓ **Snelle adoptietijd:** had een nieuw product 'vroeger' lange tijd nodig om door de markt omarmd te worden, vandaag de dag gaat dat razendsnel. Mensen durven eerder iets nieuws uit te proberen, maar kunnen het ook razendsnel met de grond gelijk maken als ze er niet blij van worden.

Eigenlijk gaan de ontwikkelingen sneller dan dat een bedrijf bij kan houden, stelt klantstrateg Stalfoort. Voordat een probleem goed doorgrond is, geanalyseerd en er een plan van aanpak voor is bedacht om te komen tot een klantoplossing, heeft de volgende vraag zich alweer aangediend en is de aandacht afgeleid. Daarom waarschuwt de expert ondernemers voor "een losse floddershow": door een simpele structuur in te bouwen en na te leven, wordt daadwerkelijk waarde toegevoegd. Door de totale beleving van de klant als het product te gaan zien, in plaats van alleen het product dat gemaakt wordt, verandert de organisatie automatisch.

De simpele structuur

- 1. Bepaal het kompas:** Luisteren naar de klant begint in de eigen organisatie: wie willen jullie zijn voor de klant en voor welk type klant in het bijzonder lopen jullie echt warm? Door daar een compacte strategie voor te beschrijven en deze helder te communiceren, trekken jullie die gewenste klant ook steeds vaker aan.
- 2. Check de klantcultuur:** Kijk secuur of iedereen in het bedrijf snapt welk kompas jullie volgen. Wordt er actief geluisterd naar wat klanten willen? Voelen medewerkers zich verantwoordelijk voor de klant, maar krijgen ze ook de middelen om direct zaken op te lossen? Is helder wie waar verantwoordelijk voor is?

3. Kennis en feedback inregelen: er wordt vaak automatisch vanuit gegaan dat er voldoende kennis aanwezig is en dat klanten altijd een antwoord op hun vraag krijgen, maar is dat ook daadwerkelijk zo? Zowel positieve als negatieve feedback van een klant, in welk stadium dan ook, is waardevol voor een klantgerichte organisatie. Door een logische, makkelijk plek te hebben waar alle feedback verzameld wordt, kan ook snel structuur worden aangebracht en ontstaat er een continu verbeterproces.

4. De blijie klantervaring: in deze schakel zitten alle facetten van de marketingmix, u heeft ze vast wel eens gehoord: product, plaats, prijs, promotie, proces en personeel. De voorgaande stappen zijn nodig om de laatste schakel geolied te laten lopen. En door klanten positief te verrassen, wordt iedereen gelukkiger.

Maar wat wil die klant dan?

Het aanbieden van een structuur om bedrijfsprocessen goed te laten verlopen, is ook meteen een valkuil voor succes. Teveel processen en procedures werken zeker niet. Bovengenoemde structuur wil alleen aanduiden dat het heel belangrijk is dat iedere medewerker in het bedrijf een schakel vormt om samen tot blijie klanten te komen. Want naast die eerder genoemde randvoorwaarden wil elke klant:

- 1. Gemak**
- 2. Persoonlijk contact**
- 3. Snelheid**
- 4. Keuzehulp**

Ook hiervoor is geen eenduidige invulling te geven, behalve goed te luisteren en vragen te stellen. Voor een particulier kan het een uitkomst zijn dat de werkzaamheden pas starten als de kinderen naar school zijn, terwijl het voor een aannemer van doorslaggevend belang kan zijn dat er invulling kan worden gegeven aan een hele flexibele planning.

Ondernemers die onderbouwd meer blijie klanten willen, kunnen te rade gaan in het managementboek 'de klant energieke organisatie'. Alle schakels worden helder beschreven en toegelicht. Daarbij wordt er telkens ingezoomd op wat de ondernemer, medewerkers en klanten energie kost én vooral op elementen die je gezamenlijk kunt toepassen die energie opleveren.

BESCHERM UW BEDRIJF TEGEN CYBERCRIMINELEN

Veel mkb-bedrijven - ook in de afbouw - denken dat cybercriminaliteit een 'ver-van-mijn-bed-show' is. Maar ook NOA-leden zijn wel eens het slachtoffer geworden van hackers. Niet zo vreemd als je beseft dat ten minste 55 procent van alle mkb-ondernemers jaarlijks te maken krijgt met internetcriminaliteit. En de gevolgen kunnen groot zijn. Van eenvoudige oplichting tot een ernstige hack met tienduizenden euro's aan schade.

In 2019 becijferde de internationale verzekeraar Hiscox dat het gemiddelde schadebedrag per getroffen bedrijf op 340.000 euro ligt. En dit jaar zal dat bedrag ongetwijfeld weer hoger liggen. Want daar waar grote bedrijven hun beveiliging meestal goed op orde hebben, is dat bij mkb-bedrijven vaak niet het geval. IT-bedrijven schatten zelfs dat tweederde van de Nederlandse mkb'ers onvoldoende beveiligd zijn tegen cybercriminaliteit. Bij kleine bedrijven ligt dat percentage zelfs boven de 80. En juist in coronatijd, waarin veel werknemers vanuit huis werken, zijn bedrijven extra kwetsbaar. Er zijn verschillende manieren waarop cybercriminelen uw bedrijf kunnen raken. En dat gebeurt lang niet altijd doordat een onoplettende medewerker op een linkje klikt waarop hij niet had moeten klikken.

Phishing

Gepersonaliseerde phishing mails zijn al bijna zo oud als het internet, maar ze blijven populair en blijkbaar niet zonder reden. Hoe het werkt? U of een van uw medewerkers krijgt een e-mail van een kennis, officiële instantie, bedrijf of organisatie, steeds vaker zien die mails er uiterst betrouwbaar uit. Meestal verzoekt de afzender de ontvanger op een link te klikken of een bijlage te openen. En wie dat ondanks alle waarschuwingen toch doet, is de klos: de malware pakt zichzelf uit en nestelt zich in de computer. Vervolgens kan het gebeuren dat niemand in het bedrijf nog bij bestanden kan. En dat er eerst een flinke som duiten betaald moet worden (meestal in bitcoins) voordat u weer bij uw bestanden kunt. Wie zegt dat uw systemen daarna weer veilig zijn? Maar er zijn ook andere gevolgen



10 stappen

om aan de slag te gaan met de digitale veiligheid van je bedrijf



1. Weet wat je wil beschermen

Ga na wat er binnen jouw bedrijf belangrijk is om te beschermen.



2. Inventariseer apparatuur en software

Maak een overzicht van de apparatuur en software binnen jouw bedrijf.



3. Maak back-ups

Maak regelmatig een back-up van belangrijke gegevens.



4. Maak een belijst

Weet wie je moet bellen in het geval van een probleem of incident.



5. Maak collega's bewust

Zorg dat medewerkers verdachte sites, mails en software herkennen en melden.



6. Gebruik sterke en veilige wachtwoorden

Gebruik eventueel een wachtwoordmanager.



7. Gebruik tweefactorauthenticatie (2fa)

Pas waar mogelijk 2fa toe voor toegang tot gevoelige gegevens.



8. Houd apparaten en software up-to-date

Gebruik waar mogelijk automatische updates.



9. Beperk toegang

Geef medewerkers toegang tot de gegevens die ze voor hun werk nodig hebben.



10. Bescherm je tegen malware

Gebruik antimalware programma's.

kijk op www.digitaltrustcenter.nl voor meer informatie en advies

digital trust
center.

denkbaar. Als er wachtwoorden of andere login-gegevens zijn buitgemaakt is het zaak om deze te veranderen. Als je dit wachtwoord ook op andere plekken hebt gebruikt dan moet het wachtwoord overal gewijzigd worden. Malware kan soms verwijderd worden, maar beter is het om geen risico te nemen en het systeem opnieuw te installeren. Inventariseer ook of de malware zich verder heeft verspreid. Betalingen kunnen in sommige gevallen worden teruggedraaid of tegengehouden. Meld dit soort incidenten vooral snel aan uw bank zodat ze kunnen waken voor verdachte betalingen. Als er persoonsgegevens zijn buitgemaakt, veranderd of verwijderd, dan heeft u een datalek en moet u dat mogelijk melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

CEO-fraude

Een vrij nieuwe vorm van internetfraude is de zogenaamde CEO- of CFO-fraude. Hierbij doen criminelen zich met behulp van nepmails voor als de ceo, directeur of manager van een bedrijf. Ze vragen medewerkers met financiële bevoegdheden, vaak via nepmails, of ze met spoed een groot bedrag kunnen overmaken, meestal naar het buitenland. Als de medewerker het niet vertrouwt, kan er zelfs een telefoongesprek volgen. Hiervoor roepen de criminelen een niet-bestaande derde partij in het leven, bijvoorbeeld een zogenaamd advocatenkantoor. Deze telefoontjes lijken zo betrouwbaar dat de medewerker, volkomen te goeder trouw, het gevraagde bedrag overmaakt. Om deze vorm van oplichting te voorkomen, is het belangrijk dat u het intern bespreekbaar maakt. Leer medewerkers bovendien dat ze zich niet moeten laten imponeren door de status van de aanvrager. Check ook altijd de betalingen door contact op te nemen met de aanvrager en zorg voor heldere regels in het

betalingsverkeer. Maak ook duidelijke afspraken over wie betalingen mag aanvragen en betrek altijd meerdere personen bij de betaling; ofwel het vier-ogen principe. En misschien wel het belangrijkste: maak nooit uitzonderingen.

WhatsApp

Oplichting via WhatsApp is heel snel populair geworden onder criminelen. Bij WhatsApp-fraude (ook wel bekend als de vriend-in-nood-fraude) krijgt het slachtoffer een Whatsappje van een goede vriend of familielid, maar vanaf een onbekend nummer ('ik heb een nieuwe telefoon') met het verzoek om snel wat geld over te maken. De imitatie is vaak verbluffend goed. Fraudeurs lezen zich in via social media om personen, hun schrijfstijl en taalgebruik te imiteren. En steeds vaker proberen oplichters uw WhatsApp-account over te nemen. Daarvoor moeten ze een code naar uw mobiele telefoon sturen. Deze zescijferige code ontvangt u via een sms of voicemailbericht. Met deze code controleert WhatsApp of u de app op een andere telefoon wilt gebruiken. Meestal krijgt u direct na deze sms een berichtje van een "bekende" dat ze per ongeluk deze code naar u hebben gestuurd en of u de code wilt doorsturen. Doet u dit dan hebben de oplichters toegang tot uw account en kunnen ze anderen die samen met u in Whatsapp groepen zitten benaderen en dezelfde truc uithalen of de vriend-in-nood-truc. Ze kunnen nu immers uit uw naam WhatsAppen. En denk niet dat het u niet kan overkomen: in de eerste helft van 2020 meldde de Fraudehulpdesk al meer dan 6000 gevallen van WhatsApp-fraude. En in oktober ontving de politie honderden meldingen per dag van mensen die erin waren getrapt. Het is te voorkomen door tweetraps authenticatie aan te zetten in uw WhatsApp-instellingen.

WAT TE DOEN TEGEN HACKERS EN OPLICHTERS?

1. Bewustzijn

Zorg ervoor dat alle medewerkers zich er altijd van bewust zijn dat het bedrijf én zichzelf een mogelijk doelwit zijn voor aanvallen van buitenaf.

2. Train medewerkers

Bied medewerkers security-training aan, deel relevante informatie en maak tools met security-informatie ook online aan.

3. Beperk de toegang

Geef elke werknemer alleen de toegangsgegevens die hij nodig heeft om zijn taken te kunnen uitvoeren. Deel geen bedrijfswachtwoorden die toegang geven tot besturings-systemen.

4. Back-ups

Maak continu back-ups. In het ergste geval zijn bij een hack alleen de meest recente data of de data na de laatste back-up verloren: dat beperkt de schade enorm.

5. Versleutel data

Zorg ervoor dat gevoelige data altijd versleuteld is. Dat hoeft niet moei-

lijk te zijn: deze optie is meestal aanwezig in de Windows-systemen zelf.

6. Individuele inloggegevens

Maak voor elke medewerker persoonlijke inloggegevens. Dit maakt het makkelijker om de online-activiteiten van medewerkers te volgen en het verhoogt de veiligheid: bij een hack kan sneller worden achterhaald via welke gegevens de cybercrimineel is binnengedrongen, waardoor efficiënter kan worden gehandeld.

7. Multifactor authenticatie

Enkel eisen stellen aan wachtwoorden is niet meer voldoende. Met speciale tekens, hoofdletters en cijfers bent u er niet. Een multifactor authenticatie is essentieel en onmisbaar in goede beveiliging.

8. Stel richtlijnen op voor social media

Ontwikkel duidelijke richtlijnen voor social media-activiteiten van de organisatie en controleer

ook regelmatig of deze worden nageleefd. Een voorbeeld: geen gekoppelde, persoonlijke accounts, slechts één persoon met toegang en geen toegang vanaf privé-apparaten.

9. Beveiligingssoftware

Gebruik te allen tijde beveiligingssoftware en zorg ervoor dat alle medewerkers dit ook doen. Alle apparaten die gebruikt worden in de IT-omgeving van het bedrijf moeten beschikken over de meest recente soft- en firmware: van laptops tot telefoons, printers en slimme beveiligingssystemen.

10. Internettoegang

Creëer een aparte internettoegang voor werknemers en gasten die van het netwerk gebruik willen maken op hun eigen computer of smartphone. Hiervoor moet (middels routers) een netwerk opgezet worden, wat essentieel is in het beveiligen van het IT-netwerk.

CIRCULAIR AFBOUWEN

DAT VRAAGT OM NIEUWE MATERIALEN

De Nederlandse economie moet in 2050 volledig circulair zijn. Dat lijkt misschien nog ver weg, maar tegelijk met die ambitie is afgesproken dat de bouw al over 10 jaar - in 2030 - 50 procent minder grondstoffen mag gebruiken dan dat we nu doen. En dat gaat dus gevolgen hebben. Ook voor de afbouw. Maar hoe doe je dat, circulair afbouwen?



Vorig jaar schreef het EIB al in het rapport 'Trends en ontwikkelingen in de afbouw, 2018-2023' dat circulair bouwen als belangrijke kans voor de bouw wordt gezien. Maar voor de afbouwbranche biedt het volgens het EIB op de korte termijn nog weinig voordelen. Tenminste, niet voor vloerenleggers en stukadoors. Voor plafond- en wandmontagebedrijven en natuursteenbedrijven is het makkelijker om circulair te werken. Systeemwanden en -plafonds laten zich immers al goed demonteren en hergebruiken. Bovendien laten deze bouwmaterialen zich makkelijk scheiden tot afzonderlijke grondstoffen. Als in de toekomst de grenswaarden worden aangescherpt en opdrachtgevers vaker circulair werken gaan voorschrijven, dan biedt dit goede kansen voor de plafond- en wandmontagebedrijven ten koste van andere plafond- en wandconstructies. Ook voor de natuursteenbranche

hoeft circulariteit geen nadeel op te leveren. Natuursteen laat zich immers goed scheiden en hergebruiken en heeft een zeer lange levensduur.

Bedreiging

Maar voor de andere deelsectoren binnen de afbouw vormt circulariteit op dit moment nog een bedreiging. Want hoe demonteer je een gestucte wand of een gestorte vloer? Het werk van stukadoors, vloerenleggers en blokken- en elementenstellers kan meestal niet worden gedemonteerd, maar moet worden gesloopt. En daarna komt het aan op hergebruik. En om materialen hoogwaardig te kunnen hergebruiken moeten ze goed van andere materialen kunnen worden gescheiden. En het probleem is dat veel van deze materialen vervuild zijn met andere materialen. Van een gipswand die is verstevigd met glasvezel kan prima een nieuwe gipswand worden gemaakt, maar gipsblokken laten zich door verlijming niet echt goed demonteren tot herbruikbare blokken. Ze kunnen hooguit tot puin worden vermalen waarna er nieuwe blokken van geperst worden. Een dure en omslachtige manier van hergebruik. Pleisterwerk en gipsplaten zijn vaak vermengd met andere materialen en laten zich daarom ook moeilijker scheiden. Bij vloeren is het onderscheid tussen cementgebonden vloeren en epoxyvloeren belangrijk. Het afval van cementgebonden vloeren laat zich goed mengen met ander puin of steenachtig materiaal en is daardoor herbruikbaar als steen- of betongruulaat. Voor epoxyvloeren geldt dit niet en deze laten zich ook moeilijk scheiden van het onderliggende materiaal. Het moge duidelijk zijn dat in de afbouw vooral de deelsectoren die lastig te scheiden afvalstromen produceren - stukadoors en vloerenbedrijven - te maken kunnen krijgen met omzetverlies zodra meer opdrachtgevers gaan eisen dat er circulair gebouwd gaat worden.

Leveranciers

Dat vraagt om nauw overleg met de leveranciers en fabrikanten van deze bouwmaterialen. Niet voor niets investeert NOA in de relatie met leveranciers en wil het hoofdbestuur in de komende tijd investeren in de Stich-

ting Strategie en Visie voor de Afbouw. Circulariteit zal een belangrijk onderwerp worden in dat platform. Want samen met leveranciers en fabrikanten van bouwmaterialen kunnen er nieuwe materialen worden ontwikkeld die gemakkelijker te demonteren of te scheiden zijn.

Circulair?

In de circulaire economie worden materialen zo hoogwaardig mogelijk hergebruikt. In het ideale geval wordt het gehele product hergebruikt. Is dat niet mogelijk, dan onderdelen van het product en tot slot de grondstoffen of materialen die uit een product komen. Uit onderzoek blijkt dat ruim de helft (55%) van de fabrikanten in de bouwsector het circulair gebruik van grondstoffen ziet als een grote uitdaging in de komende tien jaar. Ondanks deze uitdaging zijn fabrikanten positief gestemd over een circulaire toekomst. Van hen denkt 43% dat over tien jaar meer met hergebruikte dan met nieuwe materialen wordt gewerkt.



Nieuwe leden

Accolli B.V.

Zaalbergstraat 62
2405 XC Alphen aan den Rijn
M. 06 - 11 38 89 75

Art Natuursteen

Dokterslaan 31
1851 BS Heiloo
T. 072 - 533 25 22

Mokx Projects B.V.

Conradstraat 2 C
8013 RN Zwolle
M. 06 - 30 40 23 51

WijVerbouwenHuizen B.V.

Laan van de Maagd 87
7324 BT Apeldoorn
T. 055 - 737 01 26



**Al 30 jaar uw specialist in
renovatie en ondergrond preparatie**

**SCHUREN
SCHAVEN
FREZEN
STRALEN**

WWW.NIEUWENHUIS.NL



**TOTALE
VLOER
RENOVATIE**

De vloer vlak is ons vak !

WWW.EGALIZER.NL

| SCHÖNOX BM-familie

| Als u iets doet, doet
u het graag goed! |

Met de speciale uitvlakmortels van SCHÖNOX.



KORT NIEUWS

Nieuwe combi training



Savantis neemt vanaf januari 2021 een nieuwe driedaagse training Sales en techniek voor kunststofvloeren in hun cursusaanbod op. Het is een combi-training voor vloerapplicatiebedrijven en gevorderde vloerenleggers. Cursisten leren verkoop- en gesprekstechnieken om te zorgen voor een goed klantcontact. En in de praktijk wordt het vakmanschap aangescherpt om kunststofvloeren en siergrindvloeren aan de hand van de actuele kwaliteitsnormen te vervaardigen. Er kan al worden ingeschreven voor deze nieuwe cursus, waarna Savantis in overleg met de deelnemers de cursusdata in zal plannen. Kijk voor meer informatie op www.savantis.nl.

Geen verplicht funderingslabel

Eerder berichtten het NOS Journaal, media en ook NOA op de website dat er een nieuw funderingslabel wordt ingevoerd, dat medio 2021 verplicht in taxatierapporten van huizen zou moeten worden opgenomen. Daarna bleek dat zelfs de minister daarover onaangenaam verrast was. Het funderingsrisico is volgende jaar geen verplicht label.

Het doel van de risicoschatting is het verhogen van de waakzaamheid voor de funderingsproblematiek

in Nederland. Het model achter het funderingsrisico en de ontsluiting hiervan via de website zou tot eind december als testfase worden aangemerkt. Maar er kwamen in korte tijd zoveel meldingen dat de test vervroegd beëindigd is. De komende maanden wordt het model, mede op basis van de meldingen, aangepast en verbeterd. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website van Kennis Centrum Aanpak Funderingsproblematiek: www.kcaf.nl.



Granito vloerspanen 2.0



In nauw overleg met de voormalige Italiaanse fabrikant/producent van de wereldbepaalde Granito vloerspanen uit Maniago is het Alvernis gelukt om samen met de NELA spanen producent de perfecte Granito spanen in een modern jasje te steken. Daarbij is natuurlijk de alom bekende kwaliteit niet uit het oog verloren. Door gerenommeerde vloerenbedrijven zijn diverse soorten en maten getest en ze hebben glansrijk hun test doorstaan. Daarom zijn ze door hen bestempeld als: Granito vloerspanen 2.0.

NELA Granito spanen assortiment:

- Spits 400 mm
- Spits 450 mm
- Spits 450 mm. Lange arend
- Rond 450 mm. Lange arend
- Spits 500 mm
- Spits 500 mm. Smalle 90 mm. Uitvoering
- Rond 280 mm
- Recht 280 mm

Andere soorten/maten bij grote(re) afnames bespreekbaar/mogelijk. Door het landelijke netwerk aan professionele verkooppunten/dealers is er altijd een mogelijkheid ze ergens in de buurt te kopen. Kijk op www.alverniss.nl voor meer informatie.



De argenta invisidoor biedt u dé oplossing voor onopvallende binnendeuren, de trend voor een tijdloos interieur met een strak en minimalistisch ontwerp.

Follow us on:



nv **Argent Alu** sa | Bankstraat 2, 9770 Kruishoutem - Belgium
T +32 (0)9 333 99 99 | info@argentalu.com | www.argentalu.com

argenta®
opening doors



SCHOONEWIL
de specialist in afbouw

knauf MACHINETECHNIEK
SERVICE DEALER



WEBWINKEL VOOR:

- Gereedschappen
- Machines
- Onderdelen



Strooijonkerstraat 15
1812 PJ ALKMAAR
072 - 2000134

www.schoonewiltechniek.nl

Bedrijvenweg 36
7442 CW NIJVERDAL
0548 - 365207

STOP MET EMMEREN

Ga gieten met de Ritmo L Turbo Screed



Met de gipsspuitmachines van Knauf maak je in korte tijd meer meters en werk je vooral een stuk lichter. Maar wist je dat je de gipsspuit ook in kan zetten om een vloer mee te gieten? In onze Knauf Akademie geven we hier theorie en praktijktraining in. Wil je niet wachten tot de volgende training maar er meteen alles over weten, neem dan contact op met onze Machinemaster: frank.vandermooren@knauf.nl

Bekijk voor handige tips & tricks over het werken met de gipsspuitmachine ook onze korte instructievideo's van Masters in de Bouw.

**Word een master
in je vak!**

Bekijk alle instructievideo's
op knauf.nl/masters



Kijk voor meer informatie op www.knauf.nl/pft-machinetechniek

KNAUF